



PROGRAMA FORMATIVO

Inglés: Gestión comercial

Abril 2022

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	INGLÉS: GESTIÓN COMERCIAL
Familia Profesional:	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
Área Profesional:	GESTION DE LA INFORMACION Y COMUNICACION
Código:	ADGX01
Nivel de cualificación profesional:	3

Objetivo general

Resolver de forma correcta y fluida las labores de gestión administrativa de las relaciones comerciales/empresariales en lengua inglesa, desarrollando los procesos de comprensión y expresión oral y escrita generados por esa actividad.

Relación de módulos de formación

Módulo 1 Inglés: Gestión Comercial 200 horas

Modalidades de impartición

Presencial

Teleformación

Duración de la formación

Duración total en cualquier modalidad de impartición 200 horas

Teleformación Duración total de las tutorías presenciales: 40 horas

Requisitos de acceso del alumnado

Acreditaciones/titulaciones	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: - Título de Bachiller o equivalente. - Grado Medio o Superior en FP rama Administrativa y Comercial
Experiencia profesional	No se requiere.
Otros	Conocimientos del idioma inglés.
Modalidad de teleformación	Además de lo indicado anteriormente, los participantes han de tener las destrezas suficientes para ser usuarios de la plataforma virtual en la que se apoya la acción formativa.

Prescripciones de formadores y tutores

Acreditación requerida	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: - Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes - Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes
-------------------------------	---

Experiencia profesional mínima requerida	- Cuando se cuenta con titulación universitaria financiera o comercial deberá acreditarse un año de experiencia en actividades relacionadas con la especialidad formativa - Cuando la titulación universitaria no es financiera o comercial deberá acreditarse experiencia profesional de dos años en actividades relacionadas con la especialidad formativa o experiencia docente en acciones formativas financieras o comerciales en idioma inglés de dos años.
Competencia docente	Se requiere una acreditación de experiencia docente contrastada de al menos 300 horas en las áreas de Finanzas o Comercio, o estar en posesión de alguna acreditación oficial que le habilite para la impartición docente, o estar en posesión del Certificado de profesionalidad de Docencia de la Formación Profesional para el Empleo.
Otros	Certificado o diploma de acreditación oficial de la competencia lingüística en inglés de nivel C1 o C2 cuando no se cuenta con Titulación oficial universitaria cursada en lengua inglesa homologada.
Modalidad de teleformación	Además de cumplir con las prescripciones establecidas anteriormente, los tutores-formadores deben acreditar una formación, de al menos 30 horas, o experiencia, de al menos 60 horas, en esta modalidad y en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación.

Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Espacios formativos	Superficie m² para 15 participantes	Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)
Aula de gestión e idiomas	45 m ²	2,4m ² /participante

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión e idiomas	- Mesa y silla para personal formador - Mesas y sillas para el alumnado - Material de aula - Pizarra - Equipos audiovisuales - PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formador - PCs instalados en red e Internet con posibilidad de impresión para los alumnos - Software específico para el aprendizaje de cada acción formativa. - Sistemas para reproducción y grabación de sonido - Diccionarios bilingües - Diccionarios monolingües

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m²/ participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Aula virtual

Si se utiliza el aula virtual han de cumplirse las siguientes indicaciones.

• Características
- La impartición de la formación mediante aula virtual se ha de estructurar y organizar de forma que se garantice en todo momento que exista conectividad sincronizada entre las personas formadoras y el alumnado participante así como bidireccionalidad en las comunicaciones. - Se deberá contar con un registro de conexiones generado por la aplicación del aula virtual en que se identifique, para cada acción formativa desarrollada a través de este medio, las personas participantes en el aula, así como sus fechas y tiempos de conexión.

Para impartir la formación en **modalidad de teleformación**, se ha de disponer del siguiente equipamiento.

Plataforma de teleformación:

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas deberá alojar el material virtual de aprendizaje correspondiente, poseer capacidad suficiente para desarrollar el proceso de aprendizaje y gestionar y garantizar la formación del alumnado, permitiendo la interactividad y el trabajo cooperativo, y reunir los siguientes requisitos técnicos de infraestructura, software y servicios:

- **Infraestructura**

- Tener un rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:
 - a) Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas de formación profesional para el empleo que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando que el número máximo de alumnos por tutor es de 80 y un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.
 - b) Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 300 Mbs, suficiente en bajada y subida.
- Estar en funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.

- **Software:**

- Compatibilidad con el estándar SCORM y paquetes de contenidos IMS.
- Niveles de accesibilidad e interactividad de los contenidos disponibles mediante tecnologías web que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.
- El servidor de la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 40 a 43 de la citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, así como, en lo que resulte de aplicación, en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas respecto del tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se

requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.

- Disponibilidad del servicio web de seguimiento (operativo y en funcionamiento) de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo V de la Orden/TMS/369/2019, de 28 de marzo.

- **Servicios y soporte**

- Sustentar el material virtual de aprendizaje de la especialidad formativa que a través de ella se imparta.
- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que de soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. Las formas de establecer contacto con este servicio, que serán mediante teléfono y mensajería electrónica, tienen que estar disponibles para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, manteniendo un horario de funcionamiento de mañana y de tarde y un tiempo de demora en la respuesta no superior a 48 horas laborables.
- Personalización con la imagen institucional de la administración laboral correspondiente, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.

Con el objeto de gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, la plataforma de teleformación integrará las herramientas y recursos necesarios a tal fin, disponiendo, específicamente, de herramientas de:

- Comunicación, que permitan que cada alumno pueda interaccionar a través del navegador con el tutor-formador, el sistema y con los demás alumnos. Esta comunicación electrónica ha de llevarse a cabo mediante herramientas de comunicación síncronas (aula virtual, chat, pizarra electrónica) y asíncronas (correo electrónico, foro, calendario, tablón de anuncios, avisos). Será obligatorio que cada acción formativa en modalidad de teleformación disponga, como mínimo, de un servicio de mensajería, un foro y un chat.
- Colaboración, que permitan tanto el trabajo cooperativo entre los miembros de un grupo, como la gestión de grupos. Mediante tales herramientas ha de ser posible realizar operaciones de alta, modificación o borrado de grupos de alumnos, así como creación de «escenarios virtuales» para el trabajo cooperativo de los miembros de un grupo (directorios o «carpetas» para el intercambio de archivos, herramientas para la publicación de los contenidos, y foros o chats privados para los miembros de cada grupo).
- Administración, que permitan la gestión de usuarios (altas, modificaciones, borrado, gestión de la lista de clase, definición, asignación y gestión de permisos, perfiles y roles, autenticación y asignación de niveles de seguridad) y la gestión de acciones formativas.
- Gestión de contenidos, que posibiliten el almacenamiento y la gestión de archivos (visualizar archivos, organizarlos en carpetas –directorios- y subcarpetas, copiar, pegar, eliminar, comprimir, descargar o cargar archivos), la publicación organizada y selectiva de los contenidos de dichos archivos, y la creación de contenidos.
- Evaluación y control del progreso del alumnado, que permitan la creación, edición y realización de pruebas de evaluación y autoevaluación y de actividades y trabajos evaluables, su autocorrección o su corrección (con retroalimentación), su calificación, la asignación de puntuaciones y la ponderación de las mismas, el registro personalizado y la publicación de calificaciones, la visualización de información estadística sobre los resultados y el progreso de cada alumno y la obtención de informes de seguimiento.

Material virtual de aprendizaje:

El material virtual de aprendizaje para el alumnado mediante el que se imparta la formación se concretará en el curso completo en formato multimedia (que mantenga una estructura y funcionalidad homogénea), debiendo ajustarse a todos los elementos de la programación (objetivos y resultados de aprendizaje) de este programa formativo que figura en el Catálogo de Especialidades Formativas y cuyo contenido cumpla estos requisitos:

- Como mínimo, ser el establecido en el citado programa formativo del Catálogo de Especialidades Formativas.
- Estar referido tanto a los objetivos como a los conocimientos/ capacidades cognitivas y prácticas, y habilidades de gestión, personales y sociales, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.

- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permitan su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la adquisición de competencias, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar su adquisición durante y a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

- 36131020 Secretarios, en general
- 41221011 Empleados administrativos comerciales, en general.
- 34011010 Técnicos comerciales en entidad financiera
- 35101019 Agentes comerciales
- 35101028 Delegados comerciales, en general
- 26221027 Asesores de empresas
- 26221036 Técnicos medios en organización y administración de empresas, en general
- 28101019 Economistas
- 12111015 Directores de departamento de administración y finanzas, en general
- 12111023 Directores de departamento de comercialización y ventas, en general
- 22201032 Profesores técnicos de formación profesional (administración y gestión)
- 26111043 Técnicos medios en contabilidad, en general
- 26111052 Técnicos superiores en contabilidad y/o finanzas, en general
- 26121019 Asesores financieros y en inversiones
- 26221027 Asesores de empresas
- 26221036 Técnicos medios en organización y administración de empresas, en general
- 26221045 Técnicos superiores en organización y administración de empresas, en general

Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo Estatal).

Centro móvil

Es posible impartir esta especialidad en centro móvil

DESARROLLO MODULAR

MÓDULO DE FORMACIÓN 1: INGLÉS: GESTIÓN COMERCIAL

OBJETIVO

Resolver de forma correcta y fluida las labores de gestión administrativa de las relaciones comerciales/empresariales en lengua inglesa, desarrollando los procesos de comprensión y expresión oral y escrita generados por esa actividad.

DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 200 horas

Teleformación: Duración de las tutorías presenciales: 40 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Consolidación de las estructuras gramaticales
 - Verbos: consolidación de tiempos, modos, y conjugaciones. for and since.
 - Consolidación de verbos auxiliares.
 - Consolidación de adjetivos y pronombres.
 - Consolidación de adverbios de cantidad.
 - Consolidación de adverbios de frecuencia.
 - Comparativos y superlativos.
 - Oraciones de infinitivo.
 - Preposiciones.
 - Adverbios: as well as; seldom; barely; a little; rather; quite; fairly;... + base form, o + adjetivo.
 - Phrasal verbs and prepositional verbs.
 - Infinitivo y Gerundio. Oraciones de infinitivo y gerundio contrastadas.
 - Conjunciones. Oraciones subordinadas.
 - La voz pasiva.
 - Oraciones de relativo.
 - Oraciones condicionales.
 - El estilo indirecto. Diferencias entre say y tell.
 - Reglas de puntuación y uso de mayúsculas.
 - Positive and negative questions with positive and negative statements.
 - Expresiones con verbos causativos: to have (get) something done.
- Desarrollo de Estructuras lingüísticas
 - What about someone?
 - I'd like..
 - Could you...please
 - Do you mind if?
 - What about something?
 - How important it is?
 - How long does it take?
 - How do I get?
 - 2.a persona de imperativo + and + infinitivo sin to
 - I've just
 - The same as
 - Different from
 - Used to + base form
 - Either...or
 - Neither ... nor
 - I should think
 - I guess
 - Why don't we?

- Why not?
- Roughly speaking,...
- Producción y percepción de la fonética
 - Énfasis en la comprensión oral.
 - Pronunciación clara y correcta.
- Expresión y léxico comercial y empresarial
 - Ofertas y pedidos, entregas de mercancías.
 - Facturación.
 - Contabilidad, pagos, descuentos, bancos.
 - Impuestos, fiscalidad.
 - Reclamaciones
 - Condiciones de venta, plazos.
 - Exportación/importación.
 - Transporte, embalaje, seguros, almacenaje.
 - Calidad, cantidad de producto.
 - Términos técnicos del producto.
 - Normas nacionales/internacionales/UE.
 - Publicidad.
 - Garantía.
- Atención al cliente en inglés
 - Identificación y prácticas de estructuras para expresar interés, sorpresa, negación, confirmación, e indignación.
 - Identificación y prácticas con las estructuras para expresar opiniones, de forma oral y escrita.
 - Utilización correcta de frases de cortesía, de acuerdo, y desacuerdo.
 - Realización y aceptación de sugerencias. Propuesta y aceptación de consejos.
 - Verificación de la exactitud del número marcado.
 - Identificación propia y con el interlocutor observando las normas de protocolo.
 - Adaptación de una actitud y conversación a la situación e interlocutor.
 - Mantenimiento de la conversación de forma fluida y correcta.
 - Toma y anotación de recados telefónicos.
 - Transmisión de la información.
 - Grabación de un mensaje en el buzón de voz/contestador.
 - Explotación de mensajes en inglés dejados en el buzón de voz/contestador.
 - Resolución de una reclamación de un/a cliente utilizando las estructuras adecuadas para informarse, interpretando la información recibida y dando respuesta a la reclamación.
 - Despedida.
- Presentación de productos y servicios en inglés
 - Interpretación de pedidos de compra y facturas en inglés
 - Traducción de emails, cartas y/o faxes en inglés
 - Redacción de cartas y/o correos en inglés a partir de distintos mensajes comerciales elaborados en español
 - Redacción de email o cartas solicitando y/o concertando reuniones con clientes.
 - Reuniones de trabajo con clientes extranjeros
 - o Toma de notas en inglés.
 - o Confección del acta y orden del día.
 - Traducción al inglés de catálogos de productos -o de partes del mismo-, con sus referencias técnicas,
 - Incorporación en las bases de datos:
 - o Solicitud de los datos e informaciones administrativas y comerciales necesarias. a los nuevos clientes
 - o Verificación de la exactitud de los datos recibidos.
 - Operaciones de compra-venta:
 - o Elaboración de la factura proforma en inglés.
 - o Puesta en contacto con clientes para información de condiciones de las operaciones.

- Conversaciones telefónicas con clientes extranjeros:
 - o Resolución de dudas de la operación de venta,
 - o Precisión y rebatimiento de las explicaciones dadas por los clientes.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Iniciativa y disposición activa a la utilización de la lengua extranjera.
- Fomento de la creatividad para utilizar mensajes y expresiones previamente aprendidas en diferentes situaciones de comunicación.
- Actitud positiva hacia la interpretación de indicios y mensajes implícitos en la comunicación.
- Concienciación de la necesidad de contar con competencia lingüística en inglés para identificar objetivos internacionales y realizar transacciones comerciales en la empresa actual.
- Interés y gusto por la corrección formal en el lenguaje para que la comunicación recoja con fidelidad las intenciones de los interlocutores.
- Concienciación de la importancia de comunicarse oralmente con fluidez y espontaneidad con agentes, clientes y / o proveedores internacionales en situaciones de comunicación internacional o distancia, interactuando para favorecer la relación con el cliente y la ejecución de operaciones.
- Desarrollo de una actitud positiva hacia la internacionalización y la gestión de sus procedimientos, entendiendo sus riesgos y la operativa.
- Adquisición y desarrollo de las habilidades de inteligencia emocional para gestionar de manera eficiente las reclamaciones e incidencias de los clientes y dar con soluciones que satisfagan al cliente.

Resultados que tienen que adquirirse en presencial

Deberán realizarse de forma presencial las siguientes actividades:

- Atención al cliente en inglés
 - Identificación y prácticas de estructuras para expresar interés, sorpresa, negación, confirmación, e indignación.
 - Identificación y prácticas con las estructuras para expresar opiniones, de forma oral y escrita.
 - Utilización correcta de frases de cortesía, de acuerdo, y desacuerdo.
 - Realización y aceptación de sugerencias. Propuesta y aceptación de consejos.
 - Verificación de la exactitud del número marcado.
 - Identificación propia y con el interlocutor observando las normas de protocolo.
 - Adaptación de una actitud y conversación a la situación e interlocutor.
 - Mantenimiento de la conversación de forma fluida y correcta.
 - Toma y anotación de recados telefónicos.
 - Transmisión de la información.
 - Grabación de un mensaje en el buzón de voz/contestador.
 - Explotación de mensajes en inglés dejados en el buzón de voz/contestador.
 - Resolución de una reclamación de un/a cliente utilizando las estructuras adecuadas para informarse, interpretando la información recibida y dando respuesta a la reclamación.
 - Despedida.
- Presentación de productos y servicios en inglés
 - Interpretación de pedidos de compra y facturas en inglés
 - Traducción de emails, cartas y/o faxes en inglés
 - Redacción de cartas y/o correos en inglés a partir de distintos mensajes comerciales elaborados en español
 - Redacción de email o cartas solicitando y/o concertando reuniones con clientes.
 - Reuniones de trabajo con clientes extranjeros
 - o Toma de notas en inglés.
 - o Confección del acta y orden del día.
 - Traducción al inglés de catálogos de productos -o de partes del mismo-, con sus

- referencias técnicas,
- Incorporación en las bases de datos:
 - o Solicitud de los datos e informaciones administrativas y comerciales necesarias. a los nuevos clientes
 - o Verificación de la exactitud de los datos recibidos.
- Operaciones de compra-venta:
 - o Elaboración de la factura proforma en inglés.
 - o Puesta en contacto con clientes para información de condiciones de las operaciones.
- Conversaciones telefónicas con clientes extranjeros:
 - o Resolución de dudas de la operación de venta,
 - o Precisión y rebatimiento de las explicaciones dadas por los clientes.

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.